

**Appel à projets 2021**

**Date de clôture : 10 Décembre 2021**

**DISPOSITIF DE BUS ITINERANT DANS LE CADRE  
DU RESEAU DE MAISONS FRANCE SERVICES**

Direction de la Vie Sociale (DVS)

2 avenue du Parc

CS 20201 CERGY

95 032 CERGY PONTOISE Cedex

Tel : 01 34 25 34 05

[www.valdoise.fr](http://www.valdoise.fr)

## SOMMAIRE

### Table des matières

<b>Éléments de contexte</b> .....	3
<b>I. Le contenu de la Commande</b> .....	3
<b>II. Modalités de conventionnement et de paiement</b> .....	5
<b>III. Dossier de candidature et calendrier</b> .....	6

## Éléments de contexte

A l'occasion du Grand débat organisé en 2019, les citoyens ont exprimé une forte attente de proximité vis-à-vis des services publics. En avril 2019, l'Etat a ainsi engagé la création d'un réseau de structures France services, avec pour objectif de rapprocher les services publics au plus près des citoyens, en particulier dans les zones rurales et les quartiers prioritaires de la politique de la ville. En juillet 2021, près de 1 500 guichets étaient labellisés à l'échelle nationale.

En Val d'Oise, 10 structures sont déployées à la fin de l'année 2021, dont 2 services de bus itinérants. Des structures France services sont ainsi ouvertes à Vigny, Cergy, Ermont, Domont, Garges-lès-Gonesse, Marines, Goussainville et Louvres. Les bus labellisés circulent pour l'un sur la communauté de communes Carnelle-Pays de France et pour l'autre sur la communauté d'agglomération Roissy-Pays de France. D'autres structures sont identifiées pour de futures labellisations.

Les structures porteuses des missions France services (associations, collectivités locales, La Poste...) doivent répondre à un cahier des charges qui définit en particulier le bouquet de service minimal accessible aux usagers. Des services complémentaires peuvent ainsi être déployés en plus de ce socle.

Conscient de la nécessité de rapprocher les services publics des usagers, le Département du Val d'Oise souhaite déployer un service itinérant s'inscrivant dans le cadre du réseau France services. Au-delà du socle minimal de services requis, il a pour objectif d'y inclure certains dispositifs départementaux.

Le présent cahier des charges vise à confier la gestion du service de bus itinérant à un opérateur tiers.

### I. Le contenu de la Commande

#### 1. Les dispositions de la Charte nationale

Le prestataire devra assurer le fonctionnement d'un service de bus itinérant répondant aux dispositions de la charte nationale des structures France services. La charte est annexée au présent cahier des charges.

Le prestataire devra notamment garantir :

- L'accès au socle de 9 organismes composant à ce jour le bouquet de service minimal : ministère de l'Intérieur, ministère de la Justice, Finances publiques, Pôle emploi, l'assurance retraite, l'Assurance maladie, CAF, MSA et la Poste ;
- L'accès aux télé-services déployés par ces organismes, et l'accompagnement des usagers dans l'utilisation de ces services ;
- La présence de 2 agents, formés par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT), assurant un accueil physique et téléphonique, formés aux services proposés par le bus itinérant ;
- L'ouverture du service au moins 24h par semaine sur 5 jours ouvrés.
- La mise en place d'un système de visio conférence

## 2. Des services complémentaires

En plus du bouquet de service prévu par la charte nationale, le prestataire assurera l'accès à plusieurs télé-services et services portés par le Département et notamment :

- Dispositif Resto'collèges
- Maison départementale des personnes handicapées
- Carte de transport Améthyste...

Les services complémentaires proposés seront définis précisément dans la convention qui liera le prestataire et le Département.

Le gestionnaire du bus itinérant assurera par ailleurs un premier niveau d'accueil pour le compte du Service social départemental.

Le bus itinérant pourra être également utilisé pour promouvoir des évènements ou des actions départementales.

## 3. Itinéraire

Le bus itinérant devra s'inscrire en complémentarité avec le réseau France services déjà déployés. Les itinéraires seront définis par le Département, en lien avec les services de la Préfecture de Val d'Oise et les besoins des habitants. Ils devront en particulier inclure au moins un quartier prioritaire de la politique de la ville.

## 4. Modalités de fonctionnement

Le Département prendra en charge l'achat du véhicule, son aménagement et son entretien.

Le Département assurera également la labellisation du Bus itinérant conformément à la Charte France Services.

Le Département fournira les outils et équipements nécessaires (ordinateurs, imprimantes, scanners, connexion internet...).

Les conditions d'utilisation du véhicule (consommables, entretien, assurance...) seront définies dans le cadre de la convention.

Le gestionnaire du Bus itinérant assurera la mise en œuvre des tournées selon les itinéraires définis dans la convention.

Le gestionnaire sera chargé du recrutement et de la mise en œuvre de la formation des agents (qui assureront l'accueil des usagers dans le cadre du Bus France Services). La formation des agents France Services est assurée par l'ANCT.

Concernant les prestations complémentaires correspondantes aux services départementaux, le Département assurera la formation et mettra à disposition des agents la documentation et toutes ressources qu'il estimera nécessaire.

L'ensemble des modalités de fonctionnement feront l'objet d'une concertation avec le gestionnaire et seront précisément identifiées dans le cadre de la convention.

## 5. Durée de la convention et modalités financières

La convention sera établie pour une durée de deux ans.

Dans le cadre de l'appel à projet, les candidats devront faire part de leur proposition budgétaire faisant apparaître notamment les frais de fonctionnement évalués (masse salariale, consommables...)

La convention, après concertation avec l'opérateur retenu, définira précisément le montant et les modalités de versement de la participation financière du département.

#### 6. Evaluation et mesure d'impact

Le prestataire devra mesurer l'activité du bus itinérant et en rendre compte au Département à fréquence mensuelle. Il devra en particulier produire :

- Le nombre de personnes accueillies à l'accueil physique et à l'accueil téléphonique ;
- L'analyse des flux de public par lieu, jour et heure ;
- La nature des services sollicités par les usagers ;
- La nature des services sollicités hors de ceux proposés par le bus itinérant.

Les agents France Services devront rendre compte quotidiennement de leur activité via la plateforme mise à disposition par l'ANCT.

## **II. Modalités de conventionnement et de paiement**

### 1. Les modalités de conventionnement

Le conventionnement porte sur une période d'exécution de la commande.

Le versement de la participation financière du Département nécessite la signature d'une convention avec le gestionnaire qui sera sélectionné à l'issue du présent appel à projets et cela après validation de l'Assemblée départementale ou de la Commission permanente du Conseil départemental.

Toute modification des conditions ou modalités d'exécution de la convention, définie d'un commun accord entre les parties, fera l'objet d'un avenant.

En cas de difficultés dans l'application des dispositions de la convention, les parties décident de se soumettre préalablement à une procédure amiable. A défaut, ou en cas de litige après tentative de recherche d'une solution amiable, compétence expresse est attribuée au Tribunal administratif de Cergy-Pontoise.

### 2. Les modalités de paiement

La participation financière du Département sera versée selon les modalités suivantes :

- un premier versement d'un montant équivalent à 50% de la subvention totale accordée, sous réserve du démarrage effectif et constaté de l'action (attestation de démarrage de l'action jointe) et à réception de la convention signée,
- le solde d'un montant maximum de 50% de la subvention totale accordée, faisant suite à la transmission d'un bilan final trois mois au plus tard après l'échéance de la convention.

L'ensemble de ces paiements est conditionné par le strict respect des exigences liées au contrôle de service fait et mentionné dans la convention liant le Conseil départemental à chacun des organismes conventionnés.

### III. Dossier de candidature et calendrier

Les candidatures seront à transmettre par mail à [cecile.marandon@valdoise.fr](mailto:cecile.marandon@valdoise.fr)

**Date limite d'envoi :** 10 décembre 2021 à 17h

En cas de dépôt sur place, les projets peuvent être remis, contre une attestation de dépôt, à la Direction de la Vie Sociale, 2 avenue de la Palette, 95 032 CERGY PONTOISE.

Du lundi au vendredi – **Ouverture : 09 h 00 – 12 h 00 et 14 h 00 – 17 h 00.**

**Les candidats au présent appel à projets auront à produire les documents suivants :**

- Une 1<sup>ère</sup> partie sur la présentation administrative de votre structure
- Une 2<sup>ème</sup> partie sur le descriptif de votre projet :
  - La description de la méthode proposée pour réaliser la commande objet du présent cahier des charges ;
  - L'expérience éventuelle du candidat en matière de mise en place de protocoles de mesure d'impact et d'évaluation ;
  - Le profil des consultants mobilisés pour le projet ;
  - Un budget prévisionnel détaillé pour la réalisation du projet.

Le comité départemental procédera à l'instruction des demandes de financement et à la pré-sélection des candidats à auditionner. Le choix de l'organisme retenu se fera après l'audition des organismes présélectionnés.

Le Département sera susceptible de vous réclamer toute autre pièce administrative ou financière complémentaire.

Pour obtenir tout renseignement complémentaire, les candidats devront s'adresser soit par téléphone, ou courriel à l'adresse suivante :

**Cécile MARANDON** – Directrice Adjointe de la Vie Sociale

01 34 25 76 38 ou [cecile.marandon@valdoise.fr](mailto:cecile.marandon@valdoise.fr)

**Serge DOBEL** – Chargé de mission (Direction de l'innovation)

01 34 25 37 20 ou [serge.dobel@valdoise.fr](mailto:serge.dobel@valdoise.fr)